

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Dalam Ilmu Syari'ah

Oleh

DONNA ERIZA KHARISMA
NPM. 1521020206

Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)



**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H / 2019 M**

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Ilmu Syari'ah

Oleh:

DONNA ERIZA KHARISMA

NPM: 1521020206

Program Studi: Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)

Pembimbing I : Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H, M.M

Pembimbing II : Gandhi Liyorba Indra, M.Ag

**FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1441 H/ 2019 M**

ABSTRAK

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Fungsi pelayanan menjadi salah satu fokus perhatian masyarakat dalam memberikan pelayanannya. Karena permasalahan kinerja pegawai dapat dirasakan secara langsung terhadap masyarakat. Akan tetapi hal lain di lapangan menunjukkan bahwa masih banyaknya pelayanan pegawai yang lambat terhadap masyarakat karena kurangnya fasilitas yang ada di kantor serta rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai sehingga berdampak kurang baik bagi kinerja instansi pemerintahan daerah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandar Lampung.

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?, kemudian bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Data penelitian dihimpun melalui teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang diperoleh berkaitan dengan sistem pelayanan publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu terlebih dahulu menyusun secara deskriptif kemudian menganalisisnya dengan teori hukum Islam, yaitu *fiqh siyasah*.

Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan ketetapan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Oprasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tersebut juga telah sesuai dengan *fiqh siyasah* karena sudah memenuhi SOP dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan lembaga lain.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung telp. (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH** (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung) Oleh: **DONNA ERIZA KHARISMA, NPM. 1521020206,**
Jurusan: **SIYASAH SYAR'IYYAH**, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Syari'ah pada hari/tanggal: Kamis, 31 Oktober 2019

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Khoiruddin, M.S.I

Sekretaris : Ahmad Fauzan, S.H.I., M.H

Penguji Utama : Marwin, S.H., M.H

Penguji I : Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M

Penguji II : Gandhi Liyorba Indra, M.Ag

Dekan Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Dr. H. Khairuddin, M.H
NIP. 196210221993031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung telp. (0721)703260

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : **Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004**
Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif Fiqh
Siyasah (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bandar Lampung)


Nama : Donna Eriza Kharisma
NPM : 1521020206
Jurusan : Siyasah Syar'iyah
Fakultas : Syari'ah

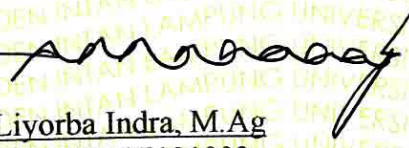
MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung


Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H., M.M
NIP. 195703051978031001


Gandhi Liyorba Indra, M.Ag
NIP. 197504282007101003

Ketua Jurusan Siyasah


Dr. Hj. Nurnazli, S.H., S.Ag., M.H
NIP. 197111061998032005

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ
(رواه البيهقي عن عائشة)

Rasulullah s.a.w. bersabda: “sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya.”

(HR Baihaqi dari ‘Aisyah r.a)¹



¹ Terjemahan Hadits Baihaqi Jilid I, (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992), h.104

PERSEMBAHAN

Sujud syukur Ku persembahkan pada Allah Yang Maha Kuasa, terima kasih atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan, berkat rahmat dan detak jantung, denyut nadi, napas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi saya pada orang-orang tersayang:

1. Kedua orang tua saya ayahanda Baslin Zachri dan ibunda Septina Eryani tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, mendidik saya sejak dari kecil hingga dewasa seperti ini, terimakasih ku persembahkan atas jasa, perjuangan dan pengorbanan dalam hidup ini. serta senantiasa mendo'akan dan sangat mengharapkan keberhasilan saya. Dan berkat do'a restu keduanyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Daingku Fenny Anggraeni terima kasih karena selalu memberiku motivasi dan Adikku Alfaret Arya Difa semoga gelar ini bisa menjadi motivasi untukmu supaya bisa terus melanjutkan pendidikannya dan meraih cita-cita mereka setinggi-tingginya.
3. Sahabat yang saya sayangi David Hanif, Retno Ning Tyas, Kurniawan Lesmana, Miya Wulandari, Noni Amellia, Delsa Permata Putra, Al-Apid yang selama ini telah memberikan dukungan, nasehat, hiburan, semangat, dan telah menemani terimakasih atas kebaikan kalian, dan terimakasih untuk kebersamaannya.

4. Rekan-rekan seangkatan (Siyasah 2015) dan saudara-saudaraku khususnya Siyasah A yang tidak akan saya lupakan, terimakasih untuk kebersamaan selama ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmunya kepada saya sehingga bisa menyelesaikan studi ini.
6. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah mendewasakanku dalam berpikir dan bertindak.



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 13 Juli 1997. Dengan nama lengkap Donna Eriza Kharisma. Putri kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Baslin Zachri dan Septina Eryani. Berikut riwayat pendidikan penulis:

1. Pendidikan dimulai dari pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 3 Kecamatan Kemiling Bandar Lampung, selesai pada tahun 2009.
2. Melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 22 Bandar Lampung, selesai pada tahun 2012.
3. Melanjutkan pendidikan menengah kejuruan di SMK SMTI Bandar Lampung selesai pada tahun 2015.
4. Dan pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan kejenjang pendidikan tinggi, di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, mengambil Program Studi Siyasah Syari'ah.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT, penggenggam diri dan seluruh ciptaan-Nya yang telah memberikan hidayah, taufik dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah mewariskan dua sumber cahaya kebenaran dalam perjalanan manusia hingga akhir zaman yaitu Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Penulisan skripsi ini diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syari'ah, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. KH. Moh. Mukri, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
2. Dr. KH. Khairuddin, M.H. selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Dr. Hj. Nurnazli, S.H, S.Ag, M.H. selaku ketua Jurusan Siyasah Syar'iyah, Fakultas Syar'iah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Frenki M.Si selaku Sekertaris Jurusan Siyasah Syar'iyah Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

5. Drs. H. Ahmad Jalaluddin, S.H, M.M. selaku Pembimbing I yang mengarahkan dan membimbing saya sehingga skripsi ini selesai
6. Gandhi Liyorba Indra, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberi motivasi penulisan skripsi ini hingga selesai
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan Ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran selama penulis duduk dibangku kuliah sehingga selesai.
8. Rekan-Rekan Mahasiswa/i Fakultas Syari'ah khususnya Jurusan Siyash Syar'iyyah (Hukum Tata Negara) yang telah memberi semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal itu tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan dana yang dimiliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi tulisan ini.

Akhirnya dengan iringan terima kasih penulis memanjatkan do'a kehadirat Allah SWT, Semoga jerih payah dan amal baik bapak ibu serta teman-teman akan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermamfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 05 November 2019

DONNA ERIZA KHARISMA

NPM 1521020206

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Guna memperjelas perspektif pokok bahasan, maka perlu penjelasan judul skripsi dengan makna atau definisi yang terkandung didalamnya. Judul ini adalah **”Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif *Fiqh Siyasah* (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)”**. Adapun beberapa hal penting yang perlu dijelaskan sehubungan dengan judul tersebut adalah sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi yaitu penerapan atau pelaksanaan dari suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang sudah disusun secara cermat, matang dan terperinci.²

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang akan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

² -----“*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*”, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 1037.

³ Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. **Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

4. **Perspektif**

Perspektif adalah suatu cara pandang terhadap suatu masalah yang terjadi, atau sudut pandang tertentu yang digunakan dalam melihat suatu fenomena.⁴

5. ***Fiqh Siyasah***

Fiqh Siyasah adalah sudut pandang salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi mencapai kemaslahatan bagi manusia itu sendiri.⁵

Dari beberapa uraian di atas, maka yang dimaksud dalam judul skripsi ini adalah Meninjau dari sudut pandang *Fiqh Siyasah* dalam melaksanakan atau menerapkan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

⁴ -----“*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*”, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 1650

⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), h. 13

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan yang mendorong penulis memilih judul skripsi tersebut adalah:

1. Alasan Objektif

Kajian terhadap pelaksanaan pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perlu dibahas karena pelaksanaannya kurang terkendali dengan baik dan masih banyak pula masyarakat yang kurang menerima sistem pelayanan sesuai dengan yang diterapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kajian meninjau pandangan *Fiqh Siyasah* terhadap pelaksanaan pelayanan publik dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2. Alasan Subjektif

- a. Untuk menambah pengetahuan tentang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik.
- b. Tersedianya literatur yang menunjang untuk penyelesaian skripsi ini.
- c. Permasalahan yang dipilih penulis sangat relevan dengan disiplin ilmu di Fakultas Syariah dan Jurusan Siyasah.

C. Latar Belakang Masalah

Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan yang didasari oleh pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat sentralisasi ke

desentralisasi. Untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat, berbagai sumber daya digali dan dicari baik selama ini sudah ada atau sumber daya baru, baik merupakan sumber daya manusia, sumber finansial, maupun sumber daya kelembagaan dalam upaya meningkatkan perannya di dalam kegiatan sosial ekonomi.⁶

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah Kota Bandar Lampung untuk menyelenggarakannya. Sebagai abdi masyarakat sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.⁷

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan pada Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara

⁶ Achmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), h. 4

⁷ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Government Melayani Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2006), h. 1

yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian masyarakat dalam memberikan pelayanannya. Karena permasalahan kinerja pegawai dapat dirasakan secara langsung terhadap masyarakat. Akan tetapi hal lain dilapangan menunjukan bahwa masih banyaknya pelayanan pegawai yang lambat terhadap masyarakat karena kurangnya fasilitas yang ada dikantor serta rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai sehingga berdampak kurang baik bagi kinerja instansi pemerintahan daerah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandar Lampung.

Upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintah yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar, standar operasional prosedur (SOP). Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan administrasi publik.

Adanya sebuah hasil yang nyata bagi kinerja terkait dalam pelayanan publik yang ada di suatu daerah, dikarenakan sebagai salah satu penunjang kemaslahatan

masyarakat yang menikmati adanya pelayanan dari pemerintah dalam suatu daerah tersebut.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberi kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.⁸

Mengenai sistem pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung adanya isu tentang pelayanan yang dibicarakan di kalangan masyarakat sekitar. Banyak dari pengadu merasa tidak sabar dan mengira bahwa pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung kurang terkendali dengan baik karena banyak nya masyarakat yang datang ke kantor dan masih banyak pula masyarakat yang kurang menerima sistem pelayanan yang sudah diarahkan oleh pihak kantor sendiri.

Yang melatar belakangi masalah tersebut seperti pembatasan kuota antrian dan ketidaktepatan waktu pembuatan KTP, masyarakat merasa tidak puas akan kinerja

⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 21

para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Terkait dengan definisi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan yang baik.⁹ Untuk mewujudkan tercapainya suatu pemerintahan yang baik penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut, dan peneliti memilih judul “**Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Perspektif *Fiqh Siyasah* (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)**”.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam skripsi ini terfokus pada Tinjauan *Fiqh Siyasah* terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

⁹ Muhammad Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 72

2. Bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis *fiqh siyasah* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

G. Signifikansi Penelitian

a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi hazanah pengembangan ilmu pengetahuan politik dan sistem ketatanegaraan, khususnya yang berkaitan dengan Hukum Tata Negara.

b. Manfaat Secara Praktis

- 1) Untuk dijadikan sebagai rujukan bagi peneliti berikutnya.
- 2) Untuk memberikan sumbangan pemikiran untuk menyelesaikan masalah-masalah yang muncul dengan lebih kritis.
- 3) Untuk memenuhi syarat wajib bagi setiap mahasiswa dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

H. Metode Penelitian

Sebelum dikemukakan metode penelitian yang akan digunakan dalam skripsi ini, maka akan didefinisikan metode penelitian. Metode dapat diartikan sebagai suatu cara untuk melakukan suatu teknis dalam menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan, sedangkan penelitian merupakan upaya dalam bidang pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta secara sistematis untuk mewujudkan kebenaran.¹⁰

Metode penelitian adalah cara berfikir dan berbuat yang dipersiapkan secara baik untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai tujuan yang baik.¹¹ Berdasarkan keterangan tersebut maka jelas yang dimaksud dengan metode penelitian yaitu suatu ilmu pengetahuan yang membahas tentang cara-cara yang digunakan dalam mengadakan penelitian yang berfungsi sebagai acuan atau cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam melakukan suatu perintah ilmiah sumber data.

Untuk mencapai pengetahuan yang benar, maka diperlukan metode yang mampu menghantarkan peneliti mendapat data yang valid dan otetik. Adapun data yang digunakan sebagai berikut:

¹⁰Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), Cet. Ke-VII, h. 24

¹¹Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandae Maju, 1996), Cet. Ket-VII, h. 15

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan Penelitian Lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dilakukan untuk kancan kehidupan yang sebenarnya. Penelitian lapangan yaitu penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subjek yang diteliti serta interaksinya dengan lingkungannya.¹²

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian suatu objek yang bertujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis dan objektif, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan antara unsur-unsur yang ada atau fenomena tertentu.

2. Sumber Data

Sumber data adalah dimana data itu diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer adalah bahan utama dalam penelitian atau data yang dikumpulkan diolah sendiri dari organisasi yang diterbitkan atau menggunakannya. Pada umumnya data primer dianggap lebih baik dari pada

¹²Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), h. 10

data sekunder. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu data primer lebih bersifat terperinci dari pada data sekunder. Dalam hal ini data primer diperoleh dari lapangan atau di lokasi penelitian, dimana penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah kesaksian atau data yang tidak berkaitan langsung dengan sumber daya asli. Data sekunder dalam hal ini merupakan sumber data sebagai pelengkap.¹³ Pengumpulan data sekunder dengan cara mengadakan study kepustakaan yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh arah pemikiran dan tujuan penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip dan menelaah literatur-literatur yang menunjang peraturean perundang-undangan, serta bahan-bahan lain yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap, objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, perusahaan, lembaga, media dan

¹³Muhammad Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2004), h. 115-116

sebagainnya.¹⁴ Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari seluruh wilayah yang menjadi sasaran penelitian. Dalam skripsi ini populasinya adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung pada tanggal 25 agustus 2019 sejumlah 120 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian terkecil dari populasi yang dijadikan objek penelitian.¹⁵ Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, penentuan sampel dalam teknik ini dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.¹⁶ *Purposive sampling* adalah peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu, jadi sampel tidak diambil secara acak tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Masyarakat Kota Bandar Lampung yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung pada tanggal 25 Agustus 2019 berjumlah 5 orang masyarakat.

¹⁴Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), h. 81

¹⁵Suharsimi Arkunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2014), h. 102

¹⁶*Ibid*, h. 155

2) Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk serta petugas pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berjumlah 7 Orang, jadi jumlah keseluruhan sampel adalah 12 orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, oleh karena itu tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai dengan prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif, beberapa metode pengumpulan data :

a. Metode Wawancara metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian.¹⁷ Dalam penelitian ini dilakukan wawancara terhadap sebagian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

b. Metode Observasi

Merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau untuk menjawab pertanyaan si

¹⁷Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 54

peneliti. Observasi ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah kumpulan data yang berbentuk variabel tulisan, atau mencari data mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan penelitian.

5. Teknik Pengelolaan Data

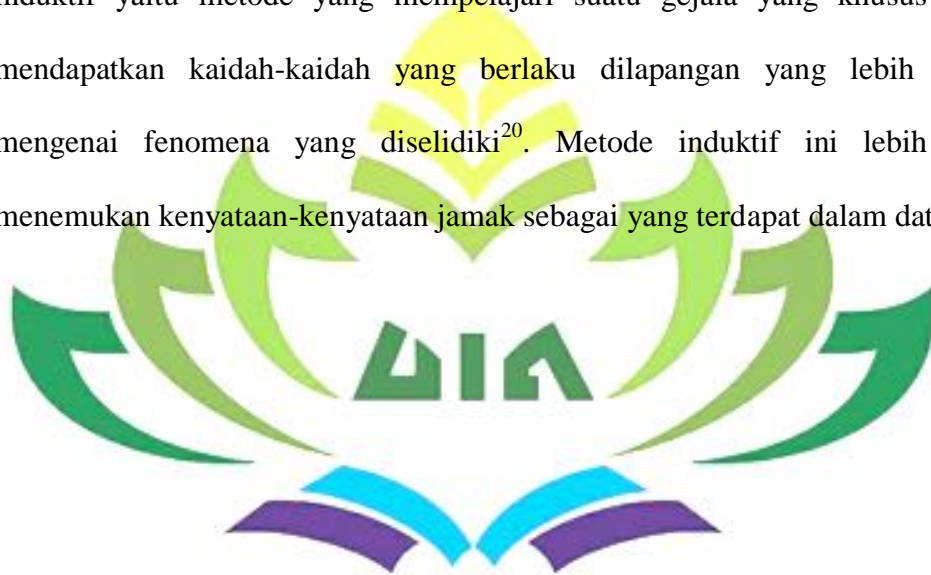
Setelah data terhimpun maka langkah selanjutnya mengeloh data agar menjadi sebuah penelitian yang sempurna dengan cara yaitu:

- a. *Editing*, yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar atau sudah sesuai atau relevan dengan masalah. Dalam hal ini penulis mengecek kembali hasil data yang terkumpul melalui studi pustaka, dokumen interview, apakah sudah lengkap, relevan jelas tidak berlebihan tanpa kesalahan.
- b. Sistematisasi data, yaitu menetapkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah. Dalam hal ini penulis mengelompokkan secara sistematis data yang sudah di edit dan diberi tanda menurut klasifikasi dan urutan masalah.¹⁸

¹⁸ Muhammad. Abdul Kadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti ,2004), h. 26.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis¹⁹. Dalam penelitian ini Metode berfikir yang digunakan yaitu metode induktif. Metode induktif yaitu metode yang mempelajari suatu gejala yang khusus untuk mendapatkan kaidah-kaidah yang berlaku dilapangan yang lebih umum mengenai fenomena yang diselidiki²⁰. Metode induktif ini lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagai yang terdapat dalam data²¹.



¹⁹Susiadi., *Metodologi Penelitian* (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2015), h. 4.

²⁰*Ibid.* h. 7.

²¹*Ibid.* h. 10.

BAB II

PELAYANAN PUBLIK DALAM *FIQH SIYASAH*

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari pendapat beberapa ahli, sebagai berikut:

Menurut pendapat Boediono bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.²²

Menurut Moenir, A.S “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.²³

Menurut Soetopo dan Napitupulu pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya,²⁴ pelayanan juga dapat disebut suatu proses

²² Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), h. 60.

²³ Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 27.

²⁴ Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi* (Jakarta: Alumni, 2007), h. 164

membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima layanan. Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan, keikhlasan dan integritas yang ditunjukkan pemberi pelayanan jauh lebih penting.²⁵

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁶

Menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Dan lain sebagainya

²⁵ Tjandra, *7 Prinsip Sukses Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 1

²⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 4

yang termasuk dalam pelayanan dalam masyarakat.²⁷ Sedangkan Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Joko Widodo Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan dan pelayanan publik atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.²⁸

²⁷ Agus Dwiyanto (ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), h. 141

²⁸ Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Malang: CV. Citra Malang, 2001), h.131

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan. Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:²⁹

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat

²⁹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT Refika Aditama, 2010), h.65

- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat di pertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 12 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut: ³⁰

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

³⁰ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : PT Refika Aditama, 2010), h.65.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian: waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat

e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.

f. Bertanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses: Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kejujuran: cukup jelas

- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan dihargai hak-haknya.
- l. Keamanan dan kenyamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi, contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain.

Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain: responsifitas, keramahan dan komunikasi.³¹

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

3. Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis juga tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas- asas dalam pelayanan publik tercermin dari:³²

³¹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : PT Refika Aditama, 2010), h.68


³² Lijan Poltak sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.6

1. **Transparansi:** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas:** Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional:** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif:** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan Hak:** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban:** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas prinsip dan asas-asas pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik di antaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan publik dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional,

partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Selain itu Surjadi juga menyatakan dalam bukunya pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, yang mana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan harus berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan benar, yakni meliputi:³³

- 
1. Kepastian hukum
 2. Transparansi
 3. Daya tanggap
 4. Berkeadilan
 5. Efektif dan efisien
 6. Tanggung jawab
 7. Akuntabilitas
 8. Tidak menyalahgunakan kewenangan.

Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu dengan asas-asas untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut pada tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

4. Standar Pelayanan Publik

³³ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : PT Refika Aditama, 2010), h.9

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:³⁴

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

³⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) h.28

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:³⁵

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. Jangka waktu penyelesaian

³⁵ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) h. 42

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. Biaya atau Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. Sarana, Prasarana, dan atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

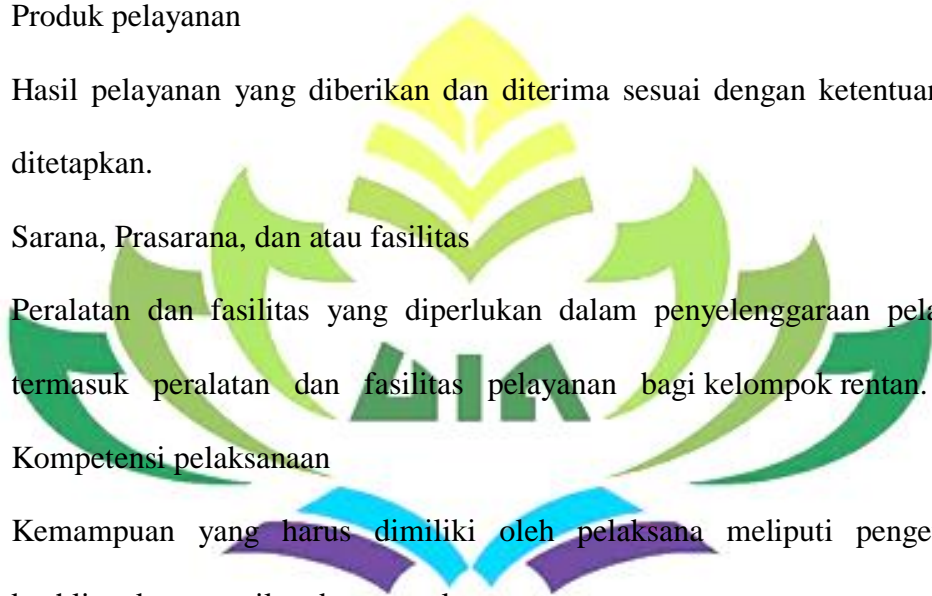
i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana



Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- n. Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

5. Jenis- Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:³⁶

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

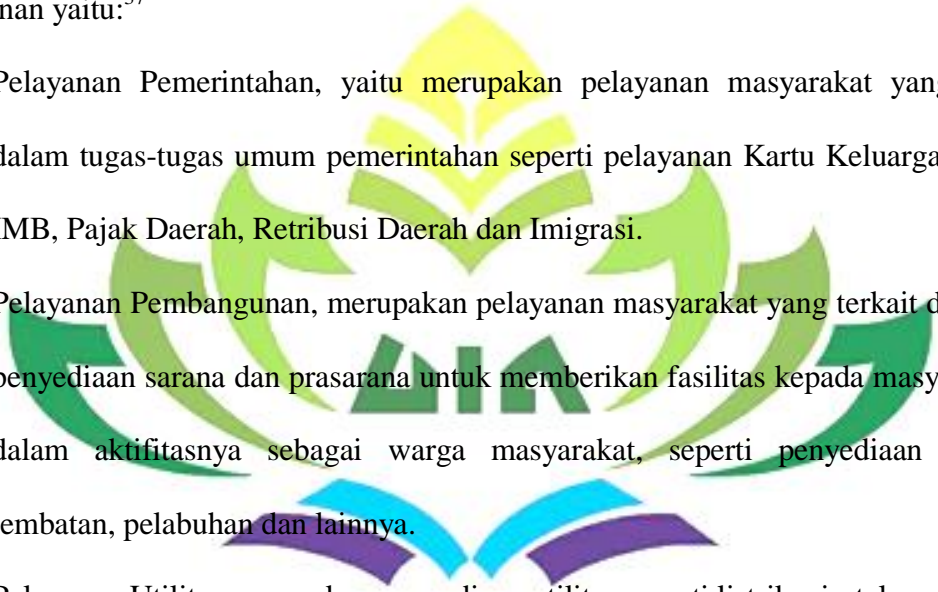
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 20

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara Tahun 1998 dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:³⁷

- 
- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
 - b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
 - c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
 - d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
 - e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial

³⁷ Miftah Thoha, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Kencana, 2017) h.63

kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- 2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
- 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

6. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat

faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. H.A.S berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:³⁸

a. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan

³⁸ Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.

5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan.

Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.³⁹

Maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imabalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan.

Faktor pendukung

³⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2005) h.75

pelayanan akan mempengaruhi kinerja pelayanan yang merupakan *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama satu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan.

1. Produktivitas, merealisasikan produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan.

Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara

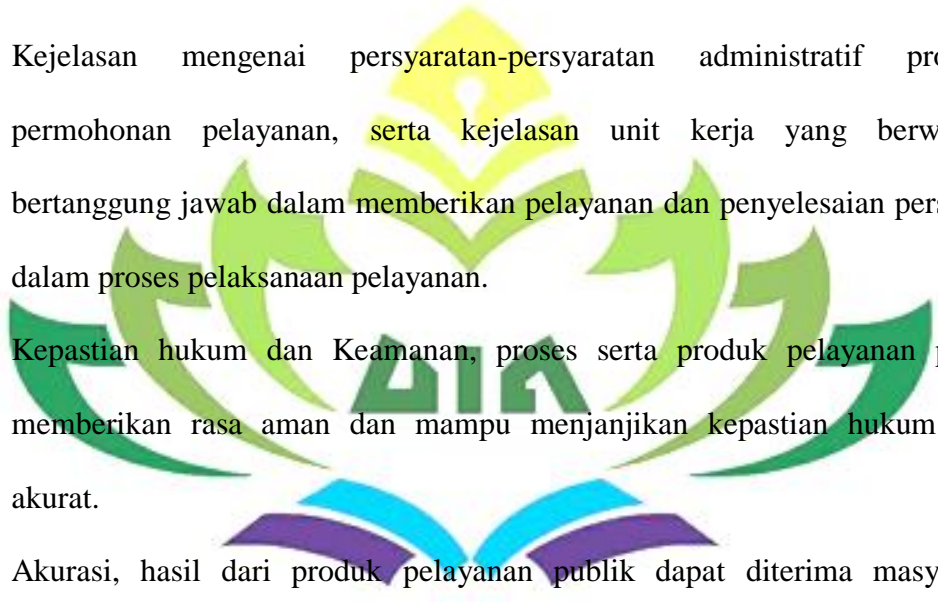
baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanannya secara maksimal.

2. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.

3. Kualitas pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat seharusnya

dapat berjalan dan terealisasi secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.⁴⁰

Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:⁴¹

- 
- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.
 - b. Kejelasan mengenai persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan.
 - c. Kepastian hukum dan Keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
 - d. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Tanggung jawab pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan publik.

⁴⁰ Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.32

⁴¹ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), h.10

- f. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya sebagai penunjang kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.
- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan bagi semua pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
- h. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan dinas sebagai wujud keutamaan dari kenyamanan masyarakat.

7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴² Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang- undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada Pasal 4, yaitu membahas tentang kualitas pelayanan publik yang baik itu seperti

⁴² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

apa. Berikut bunyi dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4:

Penyelenggara pelayanan publik berasaskan:⁴³

- a. Kepentingan umum ialah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- b. Kepastian hukum ialah adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- c. Kesamaan hak dan kewajiban ialah bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban ialah dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan ialah bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif ialah untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif ialah tidak membedakan antar sesama masyarakat.
- h. Keterbukaan ialah bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas ialah dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; cukup jelas
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2. Konsep *Fiqh Siyasah*

⁴³ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4

A. Pengertian *Fiqh Siyasah*

Istilah *fiqh siyasah* merupakan *tarkib idhafi* atau kalimat majemuk yang terdiri dari dua kata, yakni *fiqh* dan *siyasah*. Secara etimologis, *fiqh* merupakan bentuk mashdar dari tashrifan kata *faqih*-*yafqahu*-*fiqhan* yang berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan ucapan dan atau tindakan (tertentu). Sedangkan secara terminologis, *fiqh* lebih populer didefinisikan sebagai berikut: Ilmu tentang hukum-hukum *syara'* yang bersifat perbuatan yang dipahami dari dalil-dalilnya yang rinci.⁴⁴

Adapun *Al siyasah* berasal dari kata *ساسة* *يسوس* *سياسة* yang berarti mengatur, mengendalikan, mengurus, atau membuat keputusan. Secara terminologis, sebagaimana dikemukakan Ahmad Fathi Bahatsi, *siyasah* adalah pengurusan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan *syara'*.

Definisi lain dari Ibn Qayyim dalam Ibn 'aqil menyatakan: "*Siyasah* adalah segala perbuatan yang membawa manusia lebih dekat kepada kemaslahatan dan lebih jauh dari kemafsadatan, sekalipun Rasulullah tidak menetapkannya dan bahkan Allah tidak menentukannya".⁴⁵

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, *fiqh siyasah* adalah ilmu tata negara Islam yang secara spesifik membahas tentang seluk-

⁴⁴ Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al-Fiqh al-islami*, (Damaskus: Daral-Fikr, 2001), h.18.

⁴⁵ H. A. Djazuli, *Fiqh Siyâsah*, (Jakarta: Kencana, 2007), h.28.

beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran Islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkannya dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalaninya.

B. Ruang Lingkup *Fiqh Siyasah*

Setiap ilmu mempunyai objek dan metode, maka kalau kita membicarakan ilmu haruslah mengetahui apa objeknya, luas lapangan pembicaraan, bahasan dan metodenya. *Fiqh Siyasah* adalah ilmu yang otonom atau sekalipun bagian dari ilmu *fiqh*. Selanjutnya, Hasbi Ash Shaddieqy mengungkapkan bahwa bahasa ilmu *fiqh* mencakup individu, masyarakat dan Negara, meliputi bidang-bidang ibadah, muamalah, kekeluargaan, perikatan, kekayaan, warisan, kriminal, peradilan, acara pembuktian, kenegaraan dan hukum-hukum internasional, seperti perang, damai dan trakta.

Objek kajian *fiqh siyasah* menjadi luas, sesuai kapasitas bidang-bidang apa saja yang diatur, seperti peraturan hubungan warga Negara dengan lembaga Negara, hubungan dengan Negara lain, Islam dengan non Islam ataupun pengaturan-pengaturan lain yang dianggap penting oleh sesuai dengan ruang lingkup serta kebutuhan Negara tersebut.

Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup kajian *fiqh siyasah*. Ada yang membagi menjadi lima bidang. Ada yang membagi menjadi empat bidang, dan lain-lain. Namun, perbedaan ini tidaklah terlalu prinsipil. Menurut Imam Al- Mawardi, seperti yang dituangkan di dalam karangan *fiqh siyasah*-nya yaitu Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah, maka dapat diambil kesimpulan ruang lingkup *fiqh siyasah* adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. *Siyasah Dusturiyyah* (Tentang Peraturan Perundangan-undangan)
2. *Siyasah Maliyyah* (Tentang Kebijakan Ekonomi dan Moneter)
3. *Siyasah Qadla'iyyah* (Tentang Kebijakan Peradilan)
4. *Siyasah Harbiyyah* (Tentang Politik Peperangan)
5. *Siyasah 'Idariyyah* (Tentang Kebijakan Administrasi Negara)

Sedangkan menurut Ibn Tamiyyah, dalam kitabnya membagi ruang lingkup *fiqh siyasah* adalah sebagai berikut:⁴⁷

1. *Siyasah Qadla'iyyah* (Peradilan)
2. *Siyasah 'Idariyyah* (Administrasi Negara)
3. *Siyasah Maliyah* (Keuangan atau Ekonomi)
4. *Siyasah Dauliyah / Siyasah Kharijiyyah* (Hubungan Luar Negeri)

⁴⁶ Ali Bin Muhammad Al-Mawardi, *Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah wa Al-Wilayat Al-Diniyyah* (Beirut: Dar Al-Kutub Al-Alamiyyah, 2006), 4; Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), h.13

⁴⁷ Ibn Tamiyyah, *Al-Siyasah Al-Syar'iyat fi islah al Ra'iyat, dar Al-Kutub al Arabiyat*, (Beirut, 1996), h.4.

Sementara Abdul Wahhab Khalaf berpendapat *fiqh siyasah* adalah membuat peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan untuk mengurus Negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Realisasinya untuk tujuan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan mereka.⁴⁸ Dan Abdul Wahhab Khali'af mempersempitnya menjadi tiga bidang kajian saja, yaitu:⁴⁹

1. *Siyasah Qadla'iyyah* (Kebijaksanaan Peradilan)
2. *Siyasah Dauliyyah* (Kebijaksanaan Hubungan Luar Negeri)
3. *Siyasah Maliyyah* (Kebijaksanaan Ekonomi atau Keuangan Negara)

Salah satu ulama terkemuka di Indonesia, Hasby Ashiddieqy, menyatakan bahwa objek kajian *fiqh siyasah* berkaitan dengan pekerjaan *mukallaf* dan segala urusan administrasinya, dengan mengingat persesuaian administrasi ini dengan jiwa *syari'ah* yang kita tidak peroleh dalilnya yang khusus dan tidak berlawanan dengan suatu *nash* dari *nash-nash* yang merupakan *syari'ah* aman yang tetap.⁵⁰ Dan Hasby membagi ruang lingkup *fiqh siyasah* menjadi delapan bidang yaitu:⁵¹

1. *Siyasah Dusturiyyah Syar'iyyah* (kebijaksanaan tentang peraturan perundangan-undangan)
2. *Siyasah Tasyri'iyyah Syar'iyyah* (kebijaksanaan tentangan penetapan hukum)
3. *Siyasah Qadla'iyyah Syar'iyyah* (kebijaksanaan peradilan)

⁴⁸ Abdul Wahhab Khallaf, *al-Siyasat al-Syar'iyat, Dar al-Anshor*, (Qahirat, 1977), h.5.

⁴⁹ *Ibid.* h.67.

⁵⁰ Hasby Ash Shaddieqy, *Pengantar Siyasah Syar'iyyah*, (Yogyakarta: Madah), h.28

⁵¹ H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.30

4. *Siyasah Maliyyah Syar'iyah* (kebijaksanaan ekonomi dan moneter)
5. *Siyasah 'Idariyyah Syar'iyah* (kebijaksanaan administrasi negara)
6. *Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah Syar'iyah* (kebijaksanaan hubungan luar negeri atau internasional)
7. *Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyah* (politik pelaksanaan undang-undang)
8. *Siyasah Harbiyyah Syar'iyah* (politik peperangan)

Menurut Sayuthi Pulungan *fiqh siyasah* dibagi menjadi empat bagian yakni:

1. *Siyasah Dusturiyyah* (Perundang-undangan)
2. *Siyasah Maliyyah* (Keuangan Negara)
3. *Siyasah Dauliyyah* (Hubungan Luar Negeri)
4. *Siyasah Harbiyyah* (Peperangan)

Siyasah Dusturiyyah adalah bagian *Fiqh Siyasah* yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Artinya undang-undang itu mengacu terhadap konsitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syariat yang disebutkan di dalam Al-Qur'an dan yang dijelaskan *sunnah Nabi*, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, *muamalah* maupun berbagai macam hubungan yang lain.⁵²

C. Pelayanan Publik dalam *Fiqh Siyasah*

⁵² Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Sunnah Alih Bahasa kathun Suhadi*, h.46-47

Pelayanan publik tidak terlepas dari sosok Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia. Kesuksesan aparatur sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik tidak terlepas dari kinerja atau prestasi kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “*level of performance*”. Biasanya orang yang *level of performance* tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau ber *performance* rendah.⁵³

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-Ahqaaf (46) 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَتٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ (١٩)

Artinya “Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan (pekerjaan-pekerjaan) mereka dan mereka tidak dirugikan.” (QS Al-Ahqaaf: 19)⁵⁴

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

⁵³ Moh As'ud, *Psikologi Industri*, (Jakarta: PT. Rieka Cipta, 1991), h.48

⁵⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.504

Aparatur Sipil Negara disini sebagai pelaksana pelayanan publik di Indonesia di dalam *fiqh siyasah* diistilahkan dengan *tabi'in* (pengikut). Dimana *tabi'in* diwajibkan untuk patuh dan taat terhadap perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* (Pemimpin). Sebagaimana manusia dalam kehidupan sehari-hari memerlukan aturan-aturan tata terbib dengan tujuan segala tingkah lakunya berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Apabila seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya, maka waktu itu akan membuat kita sendiri sengsara, oleh karena itu hendaknya dapat menggunakan dan memanfaatkan waktu dengan baik termasuk di dalam bekerja. Islam memerintahkan umatnya untuk selalu konsisten terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik yang sukses ialah yang melaksanakan tugas sebagai pengikut atau abdi negara sesuai dengan syariat Islam dan segala sesuatu yang di kerjakan sesuai dengan tuntutan *Al-Qur'an* dan *sunnah* adalah ibadah.

Sebagaimana Firman Allah Q.S Al-A'raaf (7) 39:

وَقَالَتْ أُولَاهُمْ لِأُخْرَاهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ

فَذُوقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ تَكْسِبُونَ (٣٩)

Artinya “dan berkata orang-orang yang masuk terdahulu di antar mereka kepada orang-orang yang kemudian: “kamu tidak mempunyai kelebihan

atas kami, maka rasakanlah siksaan karena perbuatan yang telah kamu lakukan”(QS Al-A’raaf: 39)⁵⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwasannya segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja tidak hanya sebatas *ubuddiyah* saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan tidak hanya bersifat ritual dan *ukhrowi*, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial bersifat duniawi.

D. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik dalam *Fiqh Siyasah*

Sebagai pelayan publik yang baik tanpa pandang bulu dituntut memiliki integritas tinggi dalam bekerja, sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Aparatur sipil negara sebagai pelaksana dan merumuskan kebijakan publik dengan memprioritaskan kepentingan publik, bertugas mempererat dan mempersatu bangsa, sehingga menciptakan suasana yang kondusif, nyaman dan damai dilingkungan pelayanan publik.

Sumber daya manusia yang berkinerja dengan baik akan memudahkan perangkat pemerintahan mencapai visi, misi, dan tujuannya. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang penting untuk diperhatikan oleh perangkat pemerintahan, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dengan

⁵⁵ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.155

kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah perangkat pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam ajaran Islam, sikap profesional itu dapat dikaitkan dengan pengertian “*itqon*” yang berasal dari kata yang seakar dengan “*taqwa*” yang dalam bahasa arab diartikan sebagai rapi dan paripurna dalam sesuatu yang memerlukan keahlian.

Dalam salah satu hadits *Nabi* dikatakan:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

(رواه البيهقي عن عائشة)

Rasulullah s.a.w. bersabda: “sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia *itqan* (profesional) dalam pekerjaannya.” (HR Baihaqi dari ‘Aisyah r.a)⁵⁶

Pengertian “*itqon*” ini tidak lain identik dengan pengertian profesional dalam pengertian ilmu manajemen modern. Hanya dengan sikap *itqon* itulah sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Karena itu, prinsip profesionalisme ini sangat ditekankan dalam praktik didunia modern dewasa ini.⁵⁷

⁵⁶ Terjemahan Hadits Baihaqi Jilid I, (Jakarta: Penertbit Widjaya, 1992), h.104

⁵⁷ Jimmly Asshiddiqie, *Peranan Islam dalam Membangun Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa*, (Orasi dalam rangka Silaturrahim Dewan Dakwan Islamiyah Indonesia (DDII), di Jakarta, Ahad, 25 Sepember, 2011), h.72

Dalam sikap Profesional Pelayanan Publik dituntut untuk mematuhi ketentuan dan ketaatan pada pemimpin (*ulil amri*). Hal ini telah disampaikan pada firman Allah SWT Q.S An-Nisa (4) 59 tentang ketaatan pada pemimpin.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩)

Artinya “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul(nya), dan ulil amri diantara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.(QS An-Nisaa: 59)⁵⁸

Sikap profesional akan menentukan hasil dari pekerjaan yang ia lakukan, apabila ia melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintahkan dan menjalankannya dengan baik, maka dia akan mendapatkan balasan apa yang sesuai ia kerjakan, jika ia mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula, dan bila ia mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan aturan maka hasil yang di dapatkan juga tidak akan baik hasilnya. Hal ini dijelaskan dalam Islam yang terdapat pada Q.S Al-Zalzalah (99) 7-8:

⁵⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.87

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ^(٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ^(٨)

Artinya 7) “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya akan melihat (balasan)nya”. 8) “Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat”. (QS Al-Zalzalah: 7-8)⁵⁹

Dalam *fiqh siyasah* pelaksana pelayanan publik dapat diistilahkan sebagai *tabi'in* (pengikut), dan kepala negara diistilahkan sebagai *ulil amri* (pemimpin). Taat kepada *ulil amri* adalah kewajiban dari *tabi'in* atas perintah dan aturan yang dibuat *ulil amri*, tetapi tidak semua aturan dan perintah wajib diikuti dan ditaati *tab'in*. Apabila perintah dan aturan yang dibuat oleh *ulil amri* dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi *tabi'in* untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi *tabi'in* menaati atas aturan dan perintah yang dapat membawa keburukan. Hal ini sesuai dengan hadits Nabi yang berbunyi:

عَلَى الْمَرْءِ الْمُسْلِمِ السَّمْعُ وَالطَّاعَةُ فِيمَا أَحَبَّ وَكَرِهَ، إِلَّا أَنْ يُؤْمَرَ بِمَعْصِيَةٍ،

فَإِنْ أُمرَ بِمَعْصِيَةٍ، فَلَا سَمْعَ وَلَا طَاعَةَ (رواه بخاري)

“Seorang muslim wajib mendengar dan taat terhadap perintah yang disukai maupun tidak disukainya. Kecuali bila diperintahkan mengerjakan kemaksiatan, maka ia tidak wajib mendengar dan taat” (HR Bukhari)⁶⁰

⁵⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.599

⁶⁰ *Terjemahan Hadits Shahih Bukhari Jilid I*, (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992), h.143

Secara kontekstual hadits diatas dapat diartikan dalam berbagai dimensi. Dalam sebuah komunitas, masyarakat dan agama setiap manusia memiliki sistem yang mengatur mereka wajar sebagai bagian dari sistem tersebut untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku. Namun ketaatan tersebut tidak serta merta menjadi sikap yang selalu *taklid* terhadap pemimpin. Dalam Islam diajarkan tidak diperbolehkan taat atau mematuhi pemimpin kecuali dalam batas-batas yang telah dijelaskan Allah dalam Al-Quran dan Hadits bahwa tidak wajib mematuhi seorang pemimpin melainkan karena Allah.

Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya, lantaran profesional juga merupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai *maqam* (tingkatan) ihsan.

Disisi lain kepemimpinan dipandang sebagai amanah perkara berat yang kelak dimintai pertanggungjawaban dihadapan Allah. Demikian beratnya sampai-sampai alam. Sebagaimana firman Allah Q.S Al-Azhab (33) 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا (٧٢)

“Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung. Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu

oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh”.(QS Al-Ahzab: 72)⁶¹

Dan tanggung jawab pemimpin terhadap rakyatnya juga dijelaskan dalam hadits

Bukhari yang berbunyi:

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ
أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُلكُمْ رَاعٍ وَكُلكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ
رَعِيَّتِهِ فَإِلْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ
عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ
مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدٍ هُوَ هُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُلكُمْ رَاعٍ
وَكُلكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواه بخاري مسلم)

Ibn umar r.a berkata: saya telah mendengar Rasulullah Saw bersabda: setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggung jawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggung jawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggung jawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu atau pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggung jawaban) darihal hal yang dipimpinnya. (HR. Bukhari)⁶²

⁶¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2015) h.427

⁶² Ahmad Muhammad Yusuf, *Ensiklopedi Tematik Ayat Al-Qur'an dan hadis* (Jakarta:Widya cahaya, 2013). h.458-459.

Pada dasarnya, hadits di atas berbicara tentang etika kepemimpinan dalam Islam. Dalam hadits ini dijelaskan bahwa etika yang paling pokok dalam kepemimpinan adalah tanggung jawab. Semua orang yang hidup di muka bumi ini disebut sebagai pemimpin. Karenanya, sebagai pemimpin mereka semua memikul tanggung jawab, sekurang-kurangnya terhadap dirinya sendiri. Seorang suami bertanggung jawab atas istrinya, seorang bapak bertanggung jawab kepada anak-anaknya, seorang majikan bertanggung jawab kepada pekerjanya, seorang atasan bertanggung jawab kepada bawahannya dan seorang presiden, bupati, gubernur bertanggung jawab kepada rakyat yang dipimpinnya.

Keberhasilan pelayanan publik secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari aparatur sipil negara itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan suatu pemerintahan atau lembaga tertentu.

Adapun upaya meningkatkan pelayanan yang sinergis, setiap pelayan publik atau aparatur sipil negara dituntut untuk dapat bersikap *itqan* (profesional) dalam melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap aturan yang telah ditetapkan oleh *ulil amri* sebagaimana yang tertuang dalam Surat An-Nisaa ayat 59 yaitu ketaatan kepada pemimpin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

Kinerja Aparatur Pemerintahan ini yang diharapkan mengalami adanya perubahan ke arah yang lebih baik dengan adanya prinsip-prinsip *Good Governance*, khususnya dalam memberikan pelayanan masyarakat.

B. Tinjauan Pustaka

Dalam suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya (penelitian terdahulu) untuk menjadi referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang dilakukan penulis.

Tinjauan pustaka ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki obyek kajian yang hampir sama yakni membahas tentang pelayanan publik. Yang diantaranya sebagai berikut:

Karya yang membahas tentang pelayanan publik adalah jurnal karya Mordani Fauzi Ardi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan” dalam jurnal ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, dan hanya berfokus terhadap fasilitas yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut.⁶³

Jurnal karya Yulia Neta yang berjudul “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung” dalam jurnal ini membahas tentang kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan sosial dari aparatur pemerintah Kota Bandar Lampung dalam melayani masyarakat, dan fokus jurnal ini pada Undang-

⁶³ Mordani Fauzi Ardi, “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”. *Jurnal Ranah Research*, (17 Mei 2019)

Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Penyelenggara Otonomi Daerah.⁶⁴

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” karya Nur Nisya Safitri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Perbedaan dalam skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta penjabaran umumnya mengenai kinerja pelayanan publik yang baik terhadap kepuasan masyarakat.⁶⁵

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan” karya Dwi Jatmiko Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Fokus skripsi ini hanya pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan KTP dan pengaruh besarnya bagi kemajuan sistem mereka dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.⁶⁶

⁶⁴ Yulia Neta, “Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No. 1 (1 April 2013)

⁶⁵ Nur Nisya Safitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” (Skripsi Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Semarang 2014)

⁶⁶ Dwi Jatmiko, “Kualitas Pelayanan KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan Semarang” (Skripsi Universitas 17 Agustus 1945, Semarang, 2012)

BAB III

PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Sekilas Tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

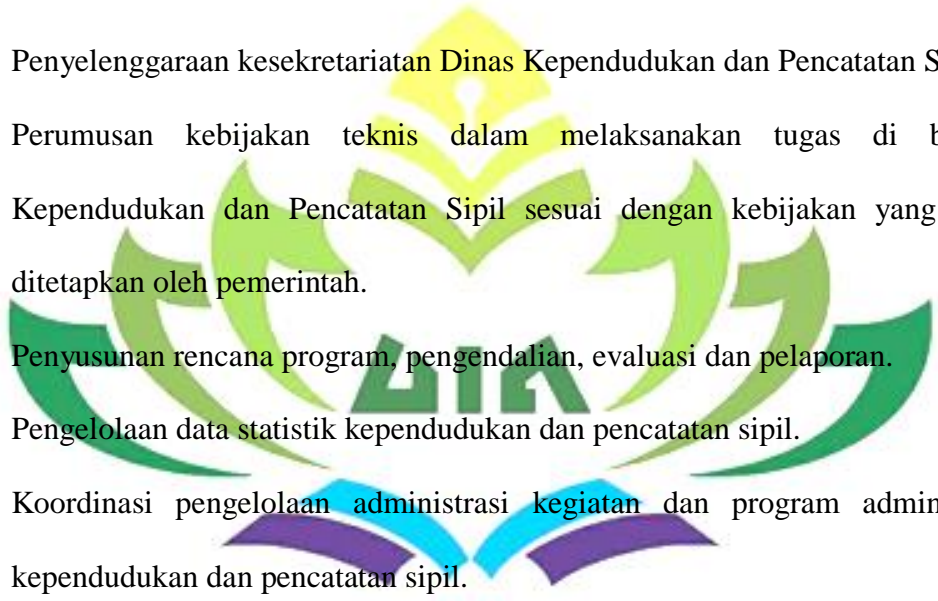
Jika berbicara mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal paling utama yang kita kenali adalah tempat untuk mengurus segala urusan kenegaraan di dalam suatu daerah, khususnya di negara Indonesia. Akan tetapi, dalam fokus penulis kali ini adalah tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang bertempat di Jl. Dokter Susilo No. 1A.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sendiri adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh Kepala dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta tugas pembantuan di Kota Bandar Lampung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah merupakan unsur pelaksana Otonomi daerah yang melaksanakan urusan Pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Drs. A. Zainuddin, M.A.P yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekertaris daerah. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki pegawai yang berjumlah 95 yang terdiri dari 61

Pegawai Negeri Sipil dan 34 tenaga kontrak. Tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil adalah melaksanakan urusan Pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas Otonomi dan tugas pembantuan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi: ⁶⁷

- 
1. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 2. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
 3. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
 4. Pengelolaan data statistik kependudukan dan pencatatan sipil.
 5. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
 6. Pendataan dan penerbitan akta-akta kependudukan dan pencatatan sipil.
 7. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
 8. Pembinaan dan pengendalian teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

⁶⁷ Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: BPFE, 2006), h. 21

9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:⁶⁸


1. Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
2. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dalam mengelola data kependudukan.
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi administrasi kependudukan maka masyarakat semakin paham akan arti pentingnya administrasi kependudukan.
4. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

Ada beberapa dasar hukum yang melandasi hukum penyelenggaraan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, diantaranya:⁶⁹

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

⁶⁸ Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: BPFE, 2006), h. 24

⁶⁹ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

- 
4. Permenpan Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan standar pelayanan
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang peraturan pemerintah pelaksana Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
 6. Perpres Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran pendudukan dan pencatatan sipil
 7. Perpres Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional disahkan pada tanggal 19 Juni 2009
 8. Perpres Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional disahkan pada tanggal 25 Mei 2010
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional
 10. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/4141/SJ tanggal 13 Oktober 2010 tentang pelaksanaan program penerapan e-KTP di Kabupaten/Kota
 11. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 470/296/SJ tanggal 29 Januari 2016 tentang KTP-el yang diterbitkan pertama sejak tahun 2011 yang tertera masa berlakunya, pada hakikatnya berbeda seumur hidup/tidak perlu diganti, bila tidak ada perubahan

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas

Anak (KIA), bahwa semua anak yang berusia 1 hari sampai 17 tahun kurang 1 hari diwajibkan memiliki KIA

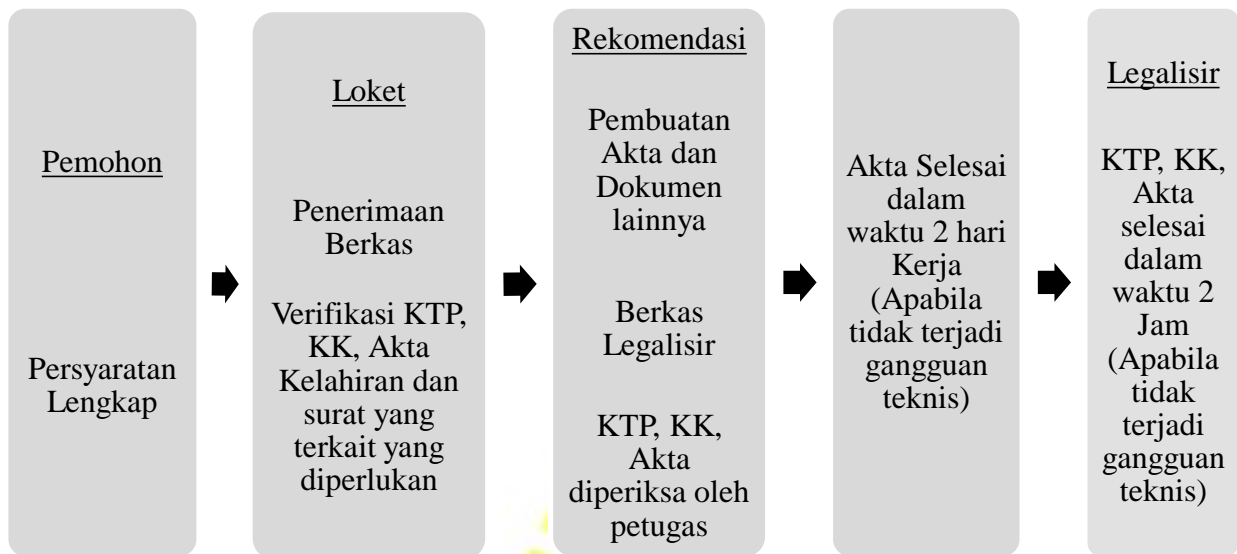
13. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang tugas fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

14. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 81/IV.29/HK/2010 tanggal 1 Oktober 2010 tentang pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak secara gratis bagi masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung TMT 1 Oktober 2010 s/d sekarang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung juga mempunyai standar operasional pelayanan (SOP) yang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 09 Tahun 2016 sebagai berikut.⁷⁰

Standar Operasional Pelayanan

⁷⁰ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung 2018

1. Visi Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

Dalam mewujudkan Program Pemerintah Kota Bandar Lampung yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selaku Badan yang melaksanakan pelayanan langsung kepada Masyarakat memiliki Visi dan Misi Serta Motto sendiri, adapun Visi dan Misi serta Motto dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil antara lain sebagai berikut:⁷¹

a. VISI

⁷¹ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terbaik di Kota Bandar Lampung”

b. MISI

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung kinerja dalam dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan dan pengelolaan data kependudukan dan profesional
4. Meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat sesuai standar pelayanan
5. Meningkatkan keakuratan database kependudukan Kota Bandar Lampung
6. Penerapan peningkatan cakupan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Bandar Lampung

c. MOTTO

Selain VISI dan MISI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat memiliki Motto “Kami Siap Menerima Kritik dan Saran jika pelayanan kami kurang memuaskan”

2. Fungsi dan tugas berdasarkan struktur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 09 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandar Lampung. Adapun penjabaran secara singkat antara lain sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum sesuai dengan tugasnya
- c. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil:⁷²

- a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Bandar Lampung mempunyai tugas memimpin, mengorganisasi dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan Sipil, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dan kebijakan yang diberikan oleh Walikota.

- b. Sekretariat

⁷² Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang kesekretariatan, dan sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala Dinas. Bagian sekretariat membawahi:

1. Sub bagian Penyusunan Program, Monitoring dan Evaluasi
2. Sub bagian umum dan kepegawaian
3. Sub bagian keuangan

c. Bidang Pendaftaran Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan.

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk memiliki Tugas Dinas dibagian Perencanaan, Perkembangan, dan Pengawasan Kependudukan. Bagian Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan membawahi:

1. Seksi Perencanaan kependudukan
2. Seksi Perkembangan Kependudukan
3. Seksi Pengawasan Kependudukan

d. Bidang Pendaftaran Penduduk.

Bidang Pendaftaran penduduk memiliki tugas melaksanakan tugas penyusunan kebijakan pelaksanaan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan. Bidang pendaftaran Penduduk membawahi:

1. Seksi Registrasi Kependudukan
2. Seksi Penetapan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan
3. Seksi Pengendalian dan Pelaporan Kependudukan.

e. Bidang Pencatatan Sipil.

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan tugas pencatatan sipil meliputi Pencatatan, Pendaftaran, dan Penerbitan Akta. Bidang Pencatatan Sipil Membawahi:

1. Seksi Registrasi Pencatatan Sipil
2. Seksi Penepatan dan Penerbitan Dokumen Pencacatan Sipil
3. Seksi Pengendalian dan Pelaporan Kependudukan

f. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan meliputi pengelolaan data, informasi dan penyuluhan, dokumentasi dan pelaporan. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Membawahi:

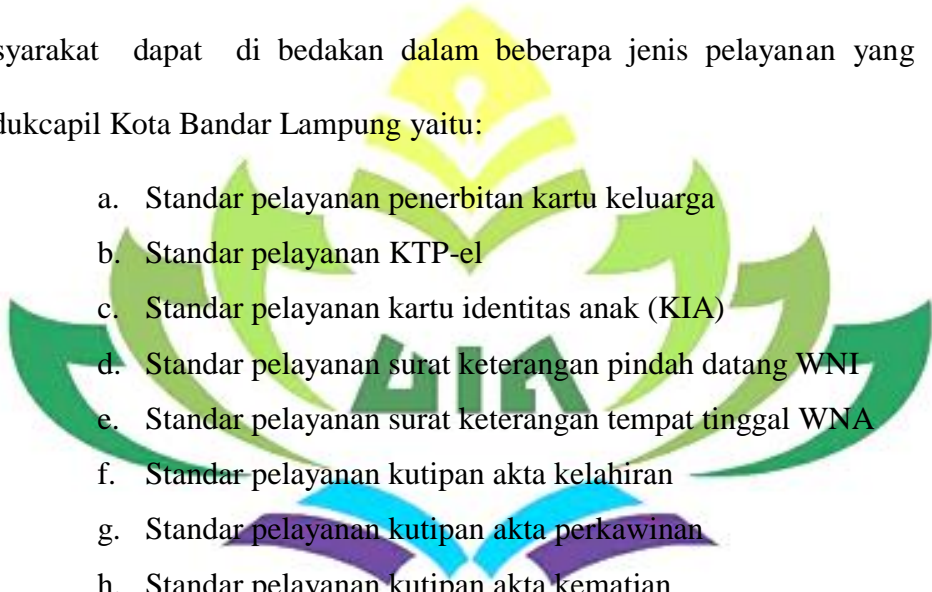
1. Seksi Pengelolaan data
2. Seksi Informasi dan Penyuluhan
3. Seksi Dokumentasi dan Evaluasi

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional dilingkungan Dinas mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis dinas sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan. Jabatan fungsional dipimpin oleh seorang senior selaku ketua kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan yang ada di disdukcapil Kota Bandar Lampung yaitu:

- 
- a. Standar pelayanan penerbitan kartu keluarga
 - b. Standar pelayanan KTP-el
 - c. Standar pelayanan kartu identitas anak (KIA)
 - d. Standar pelayanan surat keterangan pindah datang WNI
 - e. Standar pelayanan surat keterangan tempat tinggal WNA
 - f. Standar pelayanan kutipan akta kelahiran
 - g. Standar pelayanan kutipan akta perkawinan
 - h. Standar pelayanan kutipan akta kematian
 - i. Standar pelayanan kutipan akta perceraian
 - j. Standar pelayanan kutipan akta pengakuan anak dan pengesahan anak
 - k. Standar pelayanan kutipan akta pengangkatan anak
 - l. Standar pelayanan catatan pinggir
 - m. Standar pelayanan penerbitan pelaporan perceraian luar negeri
 - n. Standar pelayanan penerbitan pelaporan perkawinan
 - o. Standar pelayanan penerbitan pelaporan kematian
 - p. Standar pelayanan legalisasi dokumen kependudukan

C. Sumber Data Wawancara (Tanggapan Masyarakat tentang Pelayanan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung)

Mengenai sumber data wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa para narasumber yang menjadi salah satu objek penelitian dalam mencari sebuah kebenaran yang ada di lapangan, beberapa diantaranya:

1. Salah seorang Narasumber asli Kecamatan Kedamaian Kota Bandar Lampung yang bernama Ibu Ni Gusti Putu Tri Wahyuni memberikan penulis berupa penguat informasi tentang kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Setelah ditanya tentang bagaimana sistem pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, disaat beliau ditanya, beliau hendak melakukan berubah status, agama dan alamat pada KTP-el:

”Pelayanan disini agak lama soalnya banyak orang yang datang ngurus-ngurus setiap hari, bisa sampe 100 orang yang mengantri perubahan status, surat pindah pokoknya tentang kartu keluarga, padahal baru jam 11.00 jadi ya antri nya lama mbak kan satu-satu dilayaninnya, jadi ya gitu mbak sabar-sabar aja”⁷³

⁷³ Ni Gusti Putu Tri Rahayu, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, 25 Agustus 2019

2. Seorang karyawan swasta yang bernama Rosi Dona Simatupang, beliau bertempat tinggal di perumahan Way Kandis Kota Bandar Lampung. Beliau hendak mengurus perubahan kartu keluarga kakaknya:

“saya sampe izin dulu dari kantor karena mau ngurus ini ternyata pas disini perubahan kartu keluarga kalo mau cepat tidak boleh diwakilkan, syaratnya ternyata bukan kk dan KTP aja pake buku nikah jadi ya saya mesti bolak-balik ngelengkapi pesyaratannya, jadi saya harus menunggu dulu 3 hari baru selesai, kakak saya itu di Lampung Barat mbak domisilinya sekarang kalo mau buat kartu keluarga disana harus minta surat pengantar pindahnya dari sini”⁷⁴

3. Ada seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung yang bernama Della Anderesta Marepa yang bertempat tinggal di Kemiling Kota Bandar Lampung. Ketika ditanya tentang sistem pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, beliau berkata:

“sistem pelayanan disini sudah lumayan bagus semenjak tahun kemarin. Akan tetapi, fasilitas yang kurang memadai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung bisa jadi menurut saya adalah faktor kelambatan dan hambatan untuk melayani masyarakat dengan baik. Seperti contohnya mbak bisa lihat sendiri, ruang

⁷⁴Rosi Dona Simatupang, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, 25 Agustus 2019

tunggunya sudah diberikan bangku akan tetapi masih banyak yang berdiri, belum lagi tangga untuk kelantai dua kurang lebar jadi gantian gitu kalo mau turun naik, dan juga banyaknya masyarakat yang datang di kantor ini bisa dikatakan membludak, wajar karena kantor ini kantor pusat, apalagi sekarang masih tahap renovasi jadi ya harap maklum saja kalo loketnya pindah-pindah dan harus banyak sabar kalau sistemnya agak lambat. Setidaknya mereka sudah melakukan yang terbaik untuk masyarakat dengan kondisi yang seperti ini”⁷⁵

D. Sumber Data Wawancara dari Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Berdasarkan keterangan beberapa masyarakat pengadu yang mengalami hal serupa seperti pembahasanya sebelumnya, di jelaskan oleh Ibu Siti Supiah selaku Sekretaris di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tentang beberapa kendala yang mungkin terjadi di kantor:

“selama ini, kami dari pihak kantor sudah memberikan pelayanan yang sekiranya mempermudah dalam melayani masyarakat. Memang sebuah kekurangan di kantor itu sesuatu yang sudah pasti adanya dan asumsi masyarakat juga bermacam-macam, tapi kami sudah berusaha semaksimal

⁷⁵ Della Anderesta Marepa, Wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, 25 Agustus 2019

mungkin untuk melayani masyarakat dan memperbarui sistem pelayanan kami menjadi lebih baik dari sebelumnya”⁷⁶ ujar beliau.

Hal ini memang dibuktikan dengan adanya beberapa akses-akses pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kepada masyarakat untuk mempermudah proses pelayanan, seperti program *3 in 1* dan program *one day service* yang belum pernah ada pada inovasi yang diberikan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang lalu.

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung menjelaskan bahwa:

“Dari pihak Disdukcapil telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Mengenai keluhan masyarakat terhadap layanan publik di Disdukcapil, menurutnya hal tersebut tidak menjadi permasalahan yang besar dikarenakan dari penduduk Lampung sekitar ±2,2 juta jiwa tidak seluruhnya komplain. Hanya segelintir masyarakat saja yang jumlahnya mungkin hanya 1 sampai 5 orang saja yang komplain dan hal tersebut masih tergolong wajar. Selain itu petugas layanan pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menunjukkan etika yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan petugas layanan publik di gedung satu atap telah dibekali

⁷⁶ Siti Supiah, Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Wawancara, 25 Agustus 2019

dengan pelatihan dan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terjadinya suatu penyimpangan yang tidak diharapkan”.⁷⁷

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung juga menjelaskan bahwa:

“Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah optimal dalam memberikan layanan terhadap masyarakat terkait pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari kinerja aparatur pada Disdukcapil yang dinilai cukup memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, setiap petugas layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dapat meminimalisir penyimpangan atau perbuatan yang tidak diharapkan”.

Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki peraturan disiplin kerja yang tergolong dalam kategori 10 Budaya Malu yaitu meliputi:

1. Malu Datang Terlambat
2. Malu Tidak Ikut Apel
3. Malu Pulang Lebih Awal
4. Malu Tidak Masuk Kerja
5. Malu Sering Izin
6. Malu Tidak Memakai Pakaian Tidak Sesuai Peraturan
7. Malu Bekerja Tidak Terprogram
8. Malu Bekerja Terbengkalai

⁷⁷ A. Zainuddin, Kepala Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Wawancara, 25 Agustus 2019

9. Malu Tidak Bertanggung Jawab

10. Malu Tidak Bertata Krama Dan Sopan Santun

Lalu menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung menjelaskan bahwa:

“Apabila 10 budaya malu tersebut tidak dipatuhi oleh petugas layanan publik Disdukcapil Kota Bandar Lampung, maka akan dikenakan sanksi yang tegas terhadap petugas tersebut. Hingga saat ini belum pernah terjadi suatu penyimpangan yang fatal dilakukan oleh petugas layanan publik pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung sehingga dari kesalahan-kesalahan yang terjadi pada layanan publik biasanya disebabkan oleh kelalaian dari pihak masyarakat itu sendiri seperti contoh dalam pembuatan KTP-el, biasanya yang menjadi masalah adalah Data Kependudukan yang ganda atau sering disebut dengan *doubel record* (perekaman ganda) dan masuk kedalam data biometrik. Dalam hal ini disebabkan karena masyarakat yang telah pindah atau keluar kota tidak melapor kepada pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan membuat KTP-el diluar kota kemudian membuat lagi di Bandar Lampung dengan berbagai macam alasan sehingga terjadinya *doubel record*. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam prosedur pembuatan KTP-el maupun KK sehingga dari pihak Disdukcapil terkesan birokratis. Masyarakat mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan data yang diberikan lengkap maka untuk pembuatan KTP-el atau KK akan mudah dan tidak sulit dilakukan. Selain itu, pihak Disdukcapil juga memiliki program seperti perubahan KK menjadi satu berkas dengan pembuatan Akta Kelahiran dan program *One Day Service* untuk

permohonan pembuatan KK, KTP-el, Surat Pindah, dan Akta Kelahiran dengan ketentuan legalisir pukul 08.00-10.00 WIB dapat diselesaikan dalam satu hari (dapat ditunggu). Sedangkan permohonan yang diterima dari pukul 10.00-15.00 WIB dapat selesai dalam waktu maksimal 2 hari kemudian”.⁷⁸

Dari pernyataan tersebut menerangkan bahwa petugas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung telah berupaya secara optimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, kesalahan-kesalahan yang terjadi pada layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung disebabkan oleh kelalaian masyarakat pengguna layanan publik itu sendiri dan tidak mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.

Kabid Pendaftaran Penduduk menjelaskan bahwa:

“Pihak Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh sikap dan sopan santun petugas dalam memberikan layanan yang dinilai baik kepada masyarakat. Selain itu, petugas layanan publik telah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat memberikan kritik dan saran baik melalui kotak saran yang telah disediakan pada gedung maupun sms/call center kepada pihak Disdukcapil guna perbaikan kinerja layanan publik ditengah- tengah masyarakat. Mengenai permasalahan yang terjadi dalam layanan publik, menurutnya kesalahan tersebut

⁷⁸ A. Zainuddin, Kepala Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Wawancara, 25 Agustus 2019

bersumber dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat banyak yang tidak mengetahui prosedur pembuatan KTP-el dan masih banyak masyarakat yang memiliki NIK ganda. Mengenai kesalahan teknis yang disebabkan oleh masyarakat itu sendiri dapat di minimalisir sejauh yang bersangkutan dapat memberikan data yang valid”.⁷⁹

Dari keterangan tersebut petugas layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah bekerja secara maksimal serta memberikan sikap keramah-tamahan kepada masyarakat pengguna layanan publik sehingga dinilai baik oleh masyarakat. Petugas layanan publik memberikan pelayanan dengan optimal dan tanggap dalam melayani masyarakat.

Lalu, inovasi-inovasi yang diberikan oleh pihak kantor juga di perkuat oleh bapak A. Zainuddin selaku Kepala Dinas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung:

“Kami dari pihak disdukcapil juga sudah mengoptimalkan kinerja kami sebaik-baiknya untuk masyarakat, apabila masih ada masyarakat yang ngomong ini dan itu, mohon maklum memang tempat dan tenaga yang sudah kami berikan sudah maksimal. Akan tetapi, inovasi yang sudah kami berikan pada beberapa waktu ini telah mencapai hasil yang nyata dan lebih baik dari sebelumnya” kurang lebih begitu ujar beliau.

⁷⁹ Dra. Rinning Sri Astuti, M.M, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Wawancara, 25 Agustus 2019

Jadi dalam tahapannya, pihak kantor sudah memberikan yang terbaik untuk masyarakat lampung yang berjumlah kurang lebih 2,2 juta orang yang bertempat tinggal di Bandar Lampung:

“Apabila terdapat suatu fasilitas baru yang memadai dan lebih banyak lagi, pihak kantor akan selalu siap menjadi lebih baik pula dan bisa lebih mudah dalam melayani masyarakat, khususnya yang pengadu disini“,⁸⁰ tambah Pak Zainuddin.

E. Data Statistik Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Mengenai segi pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor, berikut terdapat data perkembangan pelayanan dan perkembangan pengadu dari tahun ke tahun di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program pembangunan untuk urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan pada tahun 2018 adalah:

1. Program penyelenggaraan administrasi kependudukan
2. Program penyelenggaraan pencatatan sipil
3. Program penyuluhan dan pengaduan kependudukan dan pencatatan sipil

⁸⁰ A. Zainuddin, Kepala Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Wawancara, 25 Agustus 2019

Hasil pelaksanaan program tersebut dapat ditunjukkan pada pencapaian sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi Informasi, dengan indikator kinerja sebagai berikut :

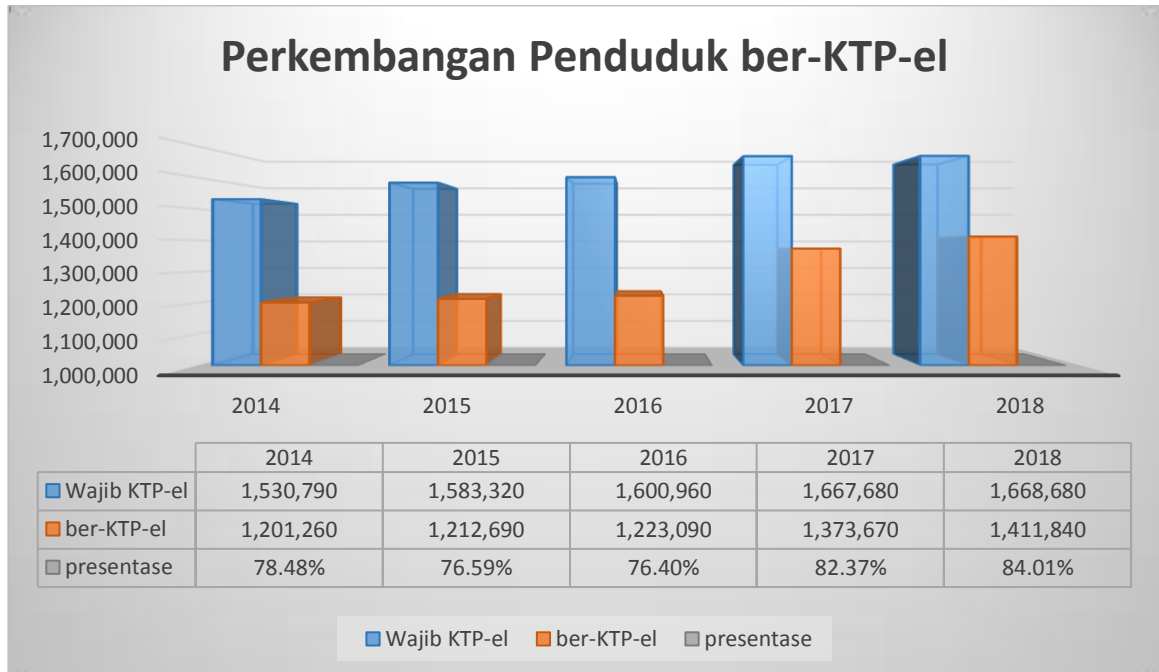
1. Kepemilikan KTP-el

Kepemilikan KTP bukan saja merupakan pemenuhan hak perorangan tetapi juga untuk keperluan tertib administrasi kependudukan.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia. Berikut grafik perkembangan kepemilikan KTP-el:



Gambar 3.1
Grafik Perkembangan Penduduk ber-KTP-el



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Jumlah penduduk wajib KTP-el pada tahun 2018 adalah 1.668.680 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk yang sudah terekam dalam KTP-el sampai dengan tahun 2018 sebanyak 1.411.840 jiwa atau sekitar 84,01% dari jumlah wajib KTP-el. Ada kenaikan sebesar 1,64 % dari tahun lalu (Tahun 2017 kepemilikan KTP-el 82,37%)⁸¹

Adapun kendala dalam perekaman KTP-Elektronik, antara lain :

- a. Koneksi jaringan ke data center kemendagri kurang bagus.
- b. Adanya beberapa alat perekam KTP-el yang mengalami kerusakan dan gangguan jaringan pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIK)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

⁸¹ Data Statistik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan kendala tersebut yaitu:

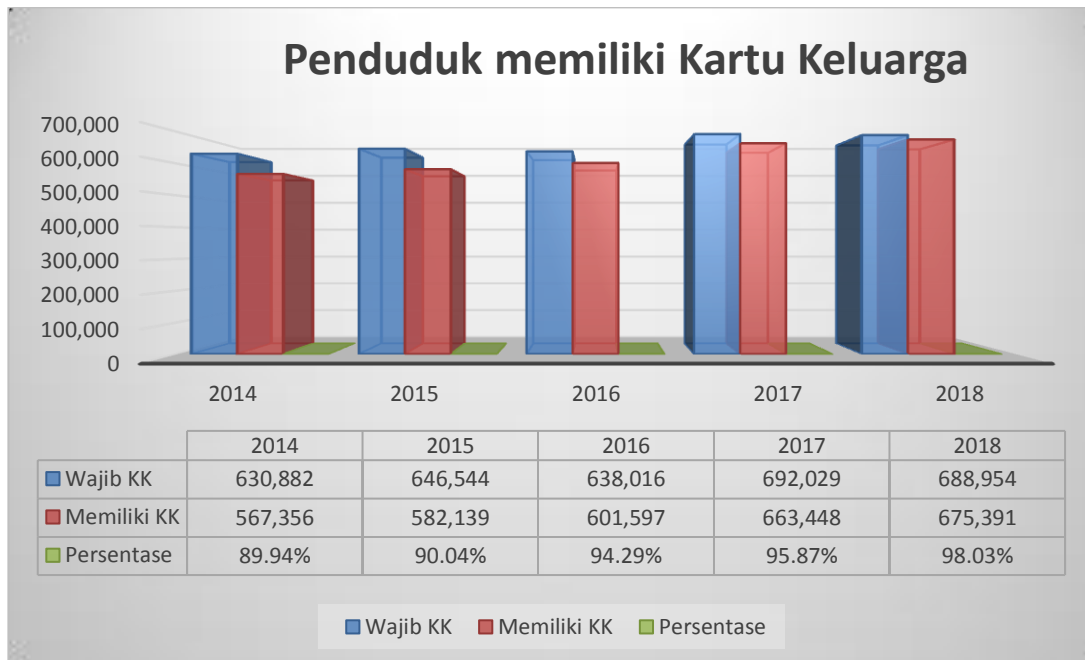
- a. Melakukan koordinasi dengan Kemendagri apabila koneksi jaringan ke data center kurang bagus, agar segera teratasi
- b. Menambah alat perekam KTP-el pada tahun 2017 dan pemeliharaan peralatan pendukung sistem informasi administrasi kependudukan pada tahun anggaran berikutnya untuk mengurangi gangguan jaringan pada sistem informasi administrasi kependudukan

2. Kepemilikan Kartu Keluarga

Di samping kepemilikan KTP-el, masing-masing keluarga perlu memiliki kartu keluarga untuk mendukung data kependudukan terutama bagi anggota keluarga yang belum wajib ber-KTP-el.

Kegunaan kartu keluarga juga sebagai salah satu syarat untuk pembuatan KTP-el dimana nomor induk keluarga harus sesuai dengan yang ada di kartu keluarga. Perkembangan keluarga yang memiliki kartu keluarga seperti terlihat pada grafik berikut ini:

Gambar 3.2
Grafik Penduduk Pemilik Kartu Keluarga



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Presentase pencapaian penduduk yang memiliki KK tahun 2018 sebesar 98,03% dibandingkan tahun 2017 yang sebesar 95,87% ada peningkatan sebesar 2,16%.

Peningkatan penduduk yang memiliki KK ini disebabkan adanya upaya sebagai berikut:⁸²

- a. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan program KK sistem informasi administrasi kependudukan.
- b. Terwujudnya konsistensi sosialisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mendukung pelaksanaan program KK sistem informasi administrasi kependudukan

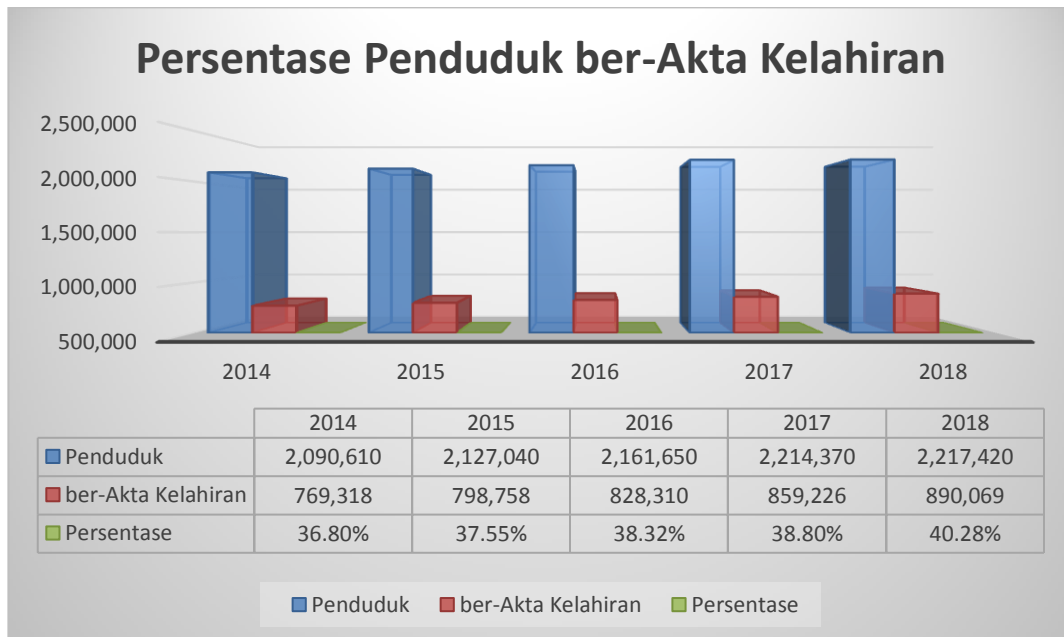
⁸² Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

- c. Dilakukannya bimbingan teknis bagi sumber daya manusia operator sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat

3. Kepemilikan Akta kelahiran

Untuk meregistrasi penduduk yang baru lahir maka perlu diterbitkan Akta kelahiran. Akta kelahiran ini dikeluarkan bagi seluruh penduduk di Kota Bandar Lampung. Pada tahun 2018 penduduk yang mengurus akta kelahiran sesuai data yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebanyak 29.843 orang, sehingga sampai dengan tahun 2018 penduduk yang memiliki akta kelahiran sebanyak 889.069 orang atau 40,27% dari jumlah penduduk. Dibandingkan dengan capaian pada tahun 2017 yang sebesar 859.226 orang, ada peningkatan sebesar 1,47%, yang dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Gambar 3.3
Grafik Persentase Penduduk ber-Akta Kelahiran



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

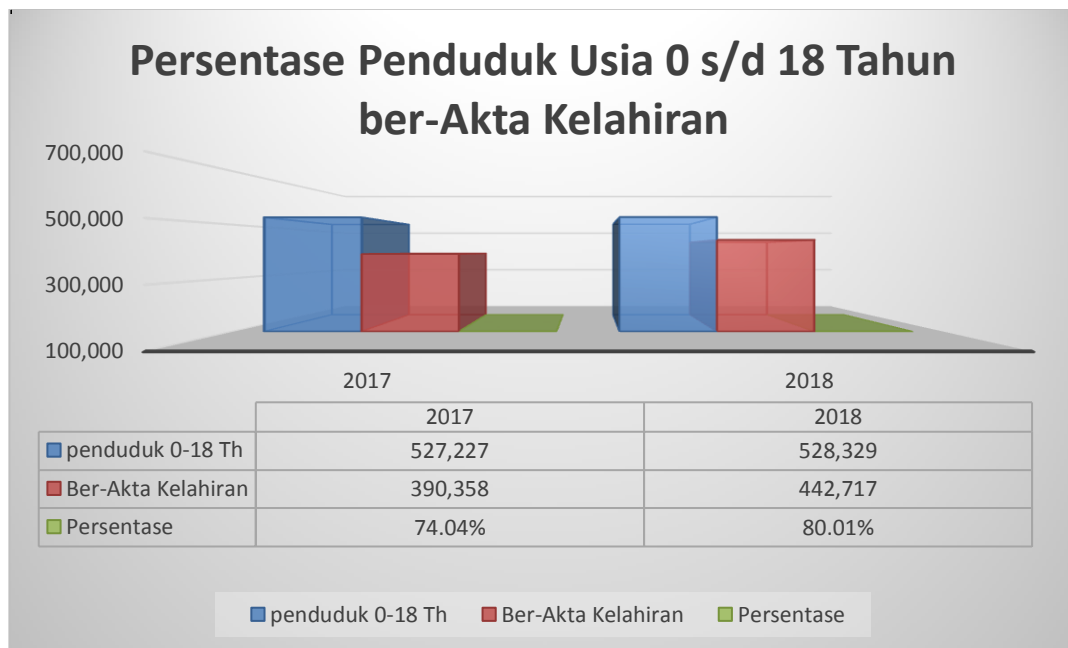
Upaya peningkatan kepemilikan akta kelahiran antara lain:

- a. Pengurusan akta kelahiran tanpa dipungut biaya retribusi (gratis).
- b. Inovasi pelayanan akta kelahiran “ALAMAK” (Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran) yang bekerja sama dengan RSUD Kota Bandar Lampung
- c. Frekuensi kegiatan penyuluhan atau sosialisasi tentang prosedur, kegunaan dan syarat-syarat pengurusan akta kelahiran lebih ditingkatkan serta di laksanakan secara berkesinambungan

Sedangkan untuk kepemilikan akta kelahiran anak pada penduduk usia 0 s.d 18 tahun pada tahun 2018 adalah sebesar 422.717 orang dari jumlah penduduk usia 0 s.d 18 tahun sebanyak 528.329 orang atau 80,01%. Jumlah ini meningkat bila di bandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2017 jumlah penduduk usia 0 s.d

18 th sebanyak 390.358 orang dari jumlah penduduk usia 0 s.d 18 th sebanyak 527.227 orang.⁸³ Jumlah ini meningkat sebesar 5,97% dari tahun sebelumnya, seperti terlihat pada grafik berikut:

Gambar 3.4
Grafik Persentase Penduduk Usia 0 s/d 18 Tahun ber-Akta Kelahiran



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung (Indeks Kepuasan Masyarakat)

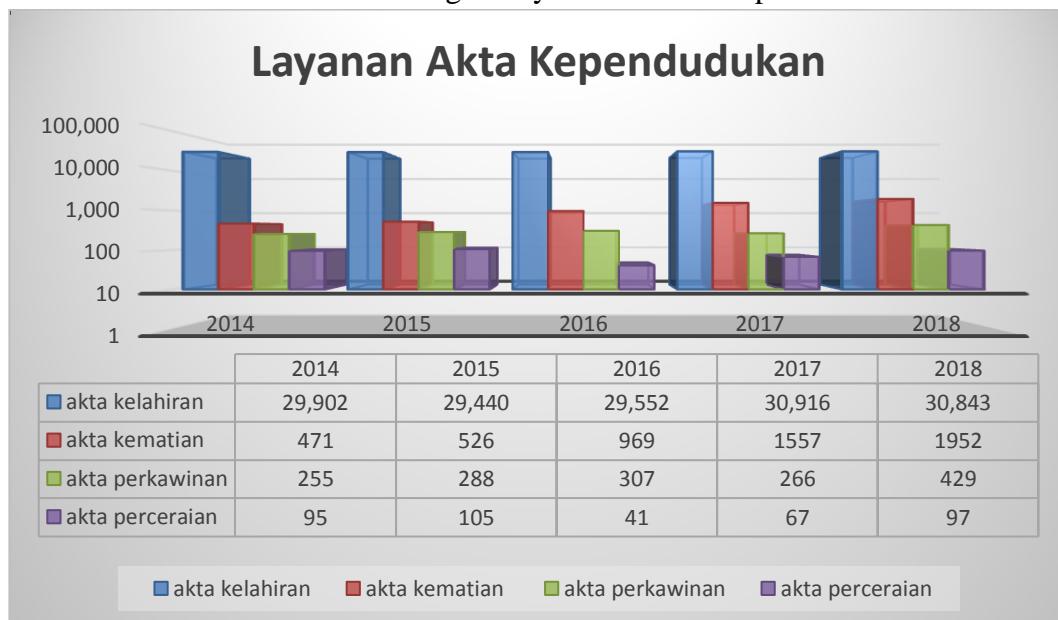
Selain KTP-el, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, untuk ketertiban administrasi kependudukan, pemerintah Kota Bandar Lampung juga memberikan pelayanan akta kependudukan lainnya.⁸⁴

⁸³ Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

⁸⁴ Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Pelayanan-pelayanan dokumen kependudukan itu digambarkan pada grafik sebagai berikut:

Gambar 3.5
Grafik Perkembangan Layanan Akta Kependudukan



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Pelayanan akta pencatatan sipil selain akta kelahiran masih belum banyak dilakukan oleh masyarakat. Akta perkawinan hanya dimintakan oleh masyarakat yang melakukan perkawinan di luar agama Islam, bagi yang beragama Islam sesuai ketentuan pencatatan melalui akta nikah di Kantor Urusan Agama (KUA), Sedangkan untuk akta kematian, sebagian besar masyarakat masih menganggap belum merasa perlu untuk mengurus surat tersebut sehingga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya akta-akta catatan sipil, maka frekuensi kegiatan penyuluhan akan lebih ditingkatkan. Namun demikian untuk saat ini kesadaran

masyarakat akan pentingnya pembuatan akta kematian ada peningkatan yang cukup signifikan.

Pelayanan akta pencatatan sipil yang mengalami peningkatan secara signifikan adalah pada pelayanan akta kematian yang diterbitkan naik 18,94%, yaitu pada tahun 2017 diterbitkan 1557 akta kematian, sedangkan tahun 2018 diterbitkan 1952 akta kematian.⁸⁵

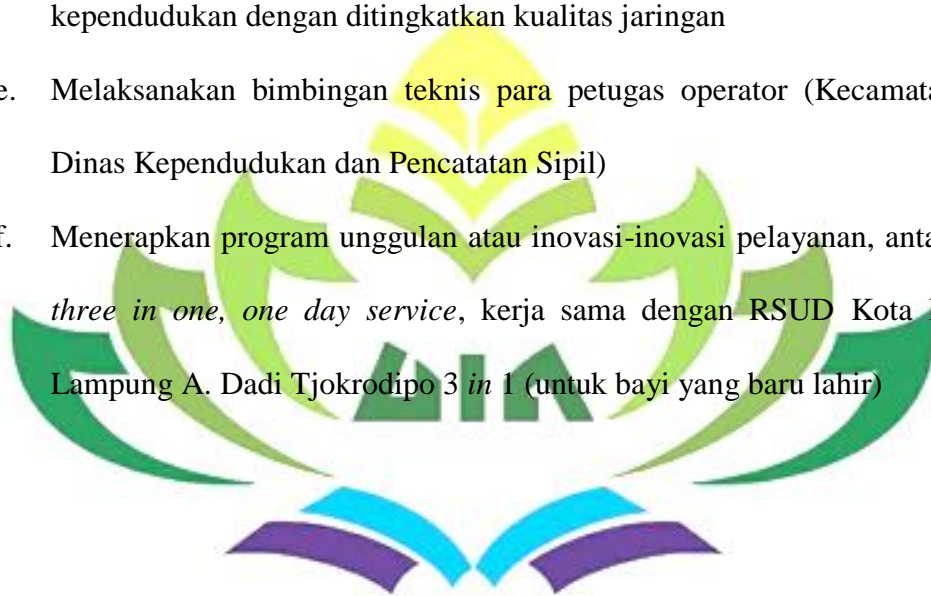
Pada tahun 2018 juga telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. IKM yang didapatkan setelah survei adalah sebesar 80,20 yang termasuk dalam mutu pelayanan kategori A dengan kategori kinerja yang baik, hal tersebut menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mendapatkan piagam penghargaan sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik kategori “baik” yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.⁸⁶ Hasil tersebut dapat dicapai dengan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan, antara lain:⁸⁷

⁸⁵ Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

⁸⁶ Berdasarkan hasil Evaluasi terhadap 72 Kabupaten atau Kota Role Model sesuai dengan KepMenPan No. 21 Tahun 2017 tentang Penetapan Provinsi, Kabupaten atau Kota, Kementerian atau Lembaga, dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai lokasi Penyelenggaraan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2018

⁸⁷ Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

- a. Pengurusan semua dokumen akta pencatatan sipil tanpa dipungut biaya apapun (Gratis)
- b. Frekuensi kegiatan penyuluhan atau sosialisasi akta pencatatan sipil lebih ditingkatkan dan dilaksanakan secara berkesinambungan
- c. Tanggap terhadap keluhan dan pengaduan masyarakat
- d. Meminimalkan gangguan pada jaringan sistem informasi administrasi kependudukan dengan ditingkatkan kualitas jaringan
- e. Melaksanakan bimbingan teknis para petugas operator (Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)
- f. Menerapkan program unggulan atau inovasi-inovasi pelayanan, antara lain *three in one, one day service*, kerja sama dengan RSUD Kota Bandar Lampung A. Dadi Tjokrodipo *3 in 1* (untuk bayi yang baru lahir)



BAB IV

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

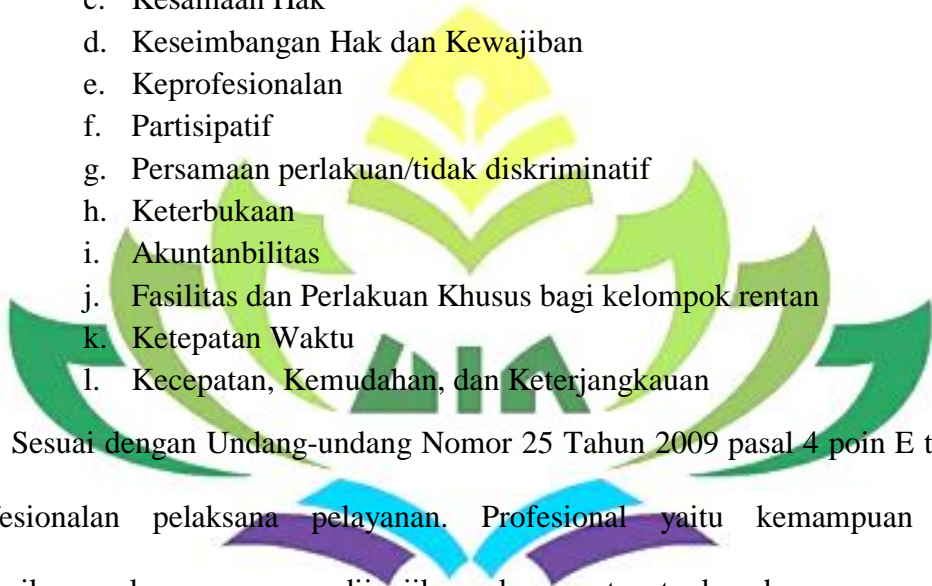
A. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah akhirnya membuat kebijakan, yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik mulai dari masyarakat. Aparatur penyelenggara harus memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Mengenai keinginan undang-undang ini, selanjutnya dapat dilihat atau tercermin di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, di dalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁸⁸

Selanjutnya asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

- 
- a. Kepentingan Umum
 - b. Kepastian Hukum
 - c. Kesamaan Hak
 - d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
 - e. Keprofesionalan
 - f. Partisipatif
 - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
 - h. Keterbukaan
 - i. Akuntabilitas
 - j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi kelompok rentan
 - k. Ketepatan Waktu
 - l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 poin E tentang keprofesionalan pelaksana pelayanan. Profesional yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat.

⁸⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keprofesionalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.

SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Sesuai dengan (SOP) pengajuan berkas dapat diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja.⁸⁹

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yaitu Akta, Kartu Tanda Penduduk Elektrik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah maupun Datang dan lainnya. Untuk semua biaya pelayanan gratis. Melihat prosedur yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tentang persyaratan dalam mengurus atau membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan baik. Namun masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk melihat prosedur yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, masih ada masyarakat

⁸⁹ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

yang mengalami kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat administrasi tersebut, masih ada pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya. Jadi keterlambatan pembuatan dokumen masyarakat itu karena mereka sendiri yang tidak mengikuti prosedur seperti kurang persyaratan yang mereka ajukan yang menyebabkan mereka harus bolak-balik ke rumah.

Meski demikian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah melakukan banyak inovasi dalam segi pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan, bahkan inovasi tersebut sudah menuaikan hasil yang cukup signifikan. Inovasi-inovasi tersebut sebagai berikut:⁹⁰

1. *Three in one*: Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada warga masyarakat yang meminta dengan mengajukan berkas untuk mendapatkan dokumen. Contohnya: permohonan anak yang baru lahir dimasukan kedalam kartu keluarga (KK) sekaligus mendapatkan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA)
2. *One Day Service*: Menyelesaikan permohonan warga yang diminta ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diselesaikan dalam waktu 6 jam (satu hari kerja). Contohnya: Permohonan KK, KTP, Surat Pindah, Akta Kelahiran, Legalisir pukul 08.00-10.00 WIB akan diselesaikan dalam satu

⁹⁰ Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2018

hari, permohonan yang kami terima pukul 10.00-15.00 WIB dapat diambil maksimal 2 hari kemudian (2 hari kerja)

3. Kerjasama dengan pihak Kecamatan untuk melaksanakan perekaman KTP-el, bila dimungkinkan dilakukan pada hari Sabtu dan Minggu
4. Perekaman di SMK dan SLTA jemput boladengan motto “Kado KTP-el Ku Datang (K3D)
5. Perekaman di lembaga permasyarakatan atau rumah tahanan di wilayah Bandar Lampung
6. KTP yang sudah jadi di SMS, berkas KK dicantumkan nomor *handphone*, 3 hari sampai 1 minggu dihubungi oleh petugas
7. Kerjasama dengan RSUD Dr.A Dadi Tjokrodipo yaitu 3 *in 1* (untuk bayi yang baru lahir)
8. Kerjasama dengan Panti Asuhan Busaina untuk penerbitan Akta Kelahiran bagi anak-anak terlantar
9. Melaksanakan perekamana KTP-el dikantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menambah jam kerja serta hari kerja pada hari libur, Sabtu dan Minggu
10. Melaksanakan kerjasama dengan Badan Polisi Pamong Praja untuk mengantarkan KTP-el yang sudah jadi ke masing-masing rumah warga

Selain itu, salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan fasilitas sarana dan

prasarana. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 poin J tentang fasilitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu, sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, MCK, dan alat bantu pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Di dalam sebuah sistem yang ada di dalam organisasi terdiri atas sejumlah prosedur yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Oleh karena itu keberadaan suatu prosedur akan memberikan kemudahan bagi kelancaran penyelenggaraan kegiatan kantor. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan terpadu merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung bagi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas.

Keberadaan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ruang pelayanan yang cukup bersih dan rapi penataan kursinya. Akan tetapi papan informasi akan syarat-syarat untuk melakukan pelayanan disana kurang jelas tulisannya sehingga banyak masyarakat yang masih yang menanyakan syarat-syarat tersebut ke petugas.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, CCTV, telepon, alat perekam KTP,

speaker untuk panggilan, papan informasi, nomer antrian, kursi tunggu, meja pelayanan, tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa sebagian masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Karena belum tersedianya akses untuk penyandang disabilitas, kursi yang disediakan kurang banyak sehingga tidak sesuai dengan banyaknya masyarakat yang datang saat melakukan pelayanan. Meski demikian kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah melakukan usaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dari segi fasilitas.

B. Analisis *Fiqh Siyasah* mengenai Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dalam kajian *fiqh siyasah* mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelayanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkait permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan perubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar negara. Jadi, harus adanya suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem

pelayanan publik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.

Kinerja pelaksana pelayanan publik sangat berkaitan dengan kaidah *good governance* berorientasikan pada pencapaian tujuan nasional dan pemerintahan yang ideal (efisien dan efektif) dalam melakukan pencapaian tujuan nasional hakekatnya penyelenggaraan pemerintahan atau pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Agar suatu tata kelola pemerintahan yang baik terwujud, maka norma-norma yang harus dipenuhi adalah adanya partisipasi, efisiensi, keadilan dan kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan adanya visi.

Untuk dapat mewujudkan kinerja pelayanan publik dalam aspek tersebut diperlukan beberapa nilai dan dari nilai itu dapat diwujudkan kinerja pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memperhatikan ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW dapat ditemukan beberapa nilai-nilai dasar yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik, yaitu keadilan, meninggalkan yang tidak bernilai guna, ukhuwah, dan amanah.

Persamaan hak dan keadilan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam menetapkan *fiqh siyasah*, keduanya harus diwujudkan demi pemeliharaan martabat manusia (*basyariyah insaniyah*). Nilai dasar mengenai keadilan di dalam sumber-sumber Islam banyak sekali, sebagaimana firman Allah QS.An-Nisaa (4) 58 yang artinya “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu

menetakan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat”

Dalam kaitan dengan pelayanan masyarakat efisiensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung akan terlihat pada dihapuskannya semua biaya pengurusan akta-akta maupun dokumen kependudukan sipil, kejelasan waktu pembuatan akta maupun dokumen tersebut, akan tetapi dalam proses pembuatan KTP-el untuk saat ini belum bisa diprediksi kapan tepatnya KTP-el tersebut jadi namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung akan memberikan Suket (Surat Keterangan) yang fungsi sama dengan KTP-el, Suket ini memiliki batas waktu pemakaian yaitu hanya 6 bulan dan harus diperpanjang kembali.

Adapun pelayanan yang tidak efisien disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur dalam pelayanan serta kurangnya inisiatif petugas untuk menjelaskan setiap prosedur akan pembuatan maupun legalisir akta atau dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam konteks Islam ada sebuah hadis riwayat Bukhari tentang pemimpin yang bertanggung jawab terhadap rakyatnya, dijelaskan bahwa etika paling pokok dalam kepemimpinan adalah tanggung jawab.

Dengan adanya tanggung jawab dari seorang pemimpin (*ulil amri*) maka diharapkan kesadaran dalam konsep *al-ukhuwwah* sebagai salah satu nilai dasar syari'ah dapat diturunkan asas responsivitas

dalam pemberian pelayanan, responsivitas terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sepenuhnya dapat dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana pelayanan publik (*tabi'in*).

Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada produktivitas kerja, nilai dasar *fiqh siyasah* lainnya adalah amanah di dalam konsep amanah itu terdapat suatu asas akuntabilitas, untuk melayani publik akuntabilitas dan transparansi adalah kriteria yang penting dalam suatu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Faktor-faktor pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah datang dari aturan yang berdasarkan Undang-undang dan dipatuhi oleh diri pemimpin (*ulil amri*) dan diri para aparatur sipil negara sebagai pelaksana pelayanan (*tabi'in*) itu sendiri seperti, petugas pelayanan atau pegawai datang ke kantor dengan tertib, teratur dan tepat waktu sehingga disiplin kerja, dengan berpakaian rapi ditempat kerja maka susunan kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi. Memiliki tanggung jawab yang tinggi, dengan bertanggung jawab terhadap segala tugasnya menunjukkan pelayanan yang baik.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan ketetapan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Oprasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung di atas sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.
2. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tersebut juga telah sesuai dengan *fiqh siyasah* karena sudah memenuhi SOP (Standar Oprasional Pelayanan) yang

telah ditetapkan dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan lembaga lain.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, peneliti memberi saran agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu dan menyediakan akses serta fasilitas untuk penyandang disabilitas.
2. Mempromosikan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2004)
- Al-Mawardi, Ali Bin Muhammad, *Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah wa Al-Wilayat Al-Diniyyah* (Beirut: Dar Al-Kutub Al-Alamiyyah, 2006)
- Al-Qardhawi, Yusuf, *Fikih Daulah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Sunnah Alih Bahasa kathun Suhadi*
- Al-Zuhayli, Wahbah, *Ushul al-Fiqh al-islami*, (Damaskus: Daral-Fikr, 2001)
- Arkunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2014)
- A.S, Moenir, *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)
- Ash Shaddieqy, Hasby, *Pengantar Siyasah Syar'iyah*, (Yogyakarta: Madah)
- Asshiddiqie, Jimmly, *Peranan Islam dalam Membangun Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa, (Orasi dalam rangka Silaturrahim Dewan Dakwan Islamiyah Indonesia (DDII), di Jakarta, Ahad, 25 Sepember, 2011*
- As'ud, Mohammad, *Psikologi Industri*, (Jakarta: PT. Rieka Cipta, 1991)
- Baihaqi, *Terjemahan Hadits Jilid I*, (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992)
- Batinggi, Achmad, *Manajerial Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999)
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003)
- Bukhari, *Terjemahan Hadits Shahih Jilid I*, (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992)
- Buku Pedoman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, 2018
- Djazuli, H.A, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017)

Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Government Melayani Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2006)

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)

Hasibuan, H. Malayu, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

Iqbal, Muhammad, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007)

Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandae Maju, 1996), Cet. Ket-VII

Makhfudz, Muhammad, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004) Cet. Ke-VII

Mohammad, Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi* (Jakarta: Alumni, 2007)

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997)

Poltak Sinambela, Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Septi Winarsih, Atik dan Ratminko, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

Susiadi, *Metode Penelitian* (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015)

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : PT Refika Aditama, 2010)

Taimiyyah, Ibnu, *Al-Siyasah Al-Syar'iyat fi islah al Ra'iyat, dar Al-Kutub al Arabiyat*, (Beirut, 1996)

Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011)

Wahhab Khallaf, Abdul, *al-Siyasat al-Syar'iyat, Dar al-Anshor*, (Qahirat, 1977)

Widodo, Joko, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Malang: CV. Citra Malang, 2001)

-----“Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat”, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Gramedia Pustaka Utama, 2011)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

PP Nomor 96 Tahun 2012 pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

